

# ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI HFIS BPJS GUNA MENUNJANG KELANCARAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS DI RSUD BANDUNG KIWARI

<sup>1</sup>Agis Tiani Ningsih, Yuyun Yunengsih<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan

<sup>1</sup>Politeknik Piksi Ganessa, JL.Jend. Gatot Subroto 301 Bandung

E-mail: <sup>1</sup>tiaagis39@gmail.com, <sup>2</sup>yoen1903@gmail.com

## ABSTRACT

*Hospitals as healthcare facilities increasingly rely on information technology to improve the efficiency and quality of patient care. One such system is the Health Facilities Information System (HFIS) application, which manages patient administration and registration in real time. The purpose of this study was to analyze the use of the BPJS HFIS application to support the smooth registration of BPJS patients at Bandung Kiwari Regional Hospital. The study was conducted using qualitative methods through observation, interviews, and purposive sampling. The results of the study showed that the implementation of HFIS successfully accelerated the registration process, facilitated data verification, and increased service efficiency. However, various challenges remain, such as limited patient quotas, inconsistent doctor practice schedules, and technical issues during system maintenance, particularly the limitation of doctor quotas in the HFIS system, which caused some patients to be unable to register on time due to the limited available quota. Therefore, periodic evaluation and adjustment of doctor quotas are needed based on the number of patients and actual doctor capacity, real-time synchronization of doctor schedules, and hospital management must flexibly manage patient quotas according to capacity, and prepare backup or manual procedures so that HFIS can truly be optimized in supporting the BPJS patient registration process.*

**Keywords:** BPJS, HFIS, Patient Registration, Efficiency, Hospital

## ABSTRAK

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan semakin mengandalkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada pasien. Salah satu sistem yang digunakan adalah aplikasi *Health Facilities Information System* (HFIS) yang mengelola administrasi dan pendaftaran pasien secara realtime. Tujuan penelitian ini untuk analisis penggunaan aplikasi HFIS BPJS guna menunjang kelancaran pendaftaran pasien BPJS di RSUD Bandung Kiwari. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif melalui observasi, wawancara serta dan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian yang di dapat adalah bahwa penerapan HFIS berhasil mempercepat proses pendaftaran, serta meningkatkan efisiensi pelayanan, namun masih ada berbagai tantangan dalam penggunaannya, seperti keterbatasan kuota pasien, jadwal praktek dokter yang tidak sesuai, serta masalah teknis ketika sistem sedang dalam pemeliharaan, terutama pembatasan kuota dokter dalam sistem HFIS yang menyebabkan sejumlah pasien tidak dapat mendaftar tepat waktu karena kuota yang tersedia di anggap terbatas. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penyesuaian kuota dokter secara berkala berdasarkan jumlah pasien dan kapasitas dokter aktual, sinkronisasi jadwal dokter secara *real time*, manajemen rumah sakit harus mengatur kuota pasien secara fleksibel sesuai kapasitas, siapkan prosedur cadangan atau manual. agar HFIS benar - benar dapat dioptimalkan dalam mendukung proses pendaftaran pasien BPJS.

**Kata Kunci :** BPJS, HFIS, Pendaftaran Pasien, Efisien, Rumah Sakit

## PENDAHULUAN

Salah satu bagian penting dari sistem kesehatan nasional adalah layanan kesehatan yang cepat dan efektif, terutama dalam mendukung program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan. Proses pendaftaran pasien BPJS sering menjadi hambatan yang menghambat layanan, yang dapat menyebabkan antrian panjang dan keterlambatan layanan. (La Ere et al., 2024)

Upaya meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat, pemerintah di Indonesia mendirikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. BPJS Kesehatan ini berfungsi sebagai badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan akses layanan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan adanya BPJS Kesehatan, setiap warga negara Indonesia diharapkan memiliki hak yang setara untuk mendapatkan layanan kesehatan, terlepas dari status sosial atau ekonomi. (Ade Rizky Anantya et al., 2024)

Sistem informasi berbasis web HFIS berfungsi sebagai gerbang digital utama bagi BPJS Kesehatan dan faskes mitranya untuk standarisasi data, efisiensi proses kerja sama, dan transparansi informasi yang akurat dan *realtime*. HFIS memudahkan dan mempercepat proses pendaftaran dan monitoring kerja sama antara faskes dengan BPJS Kesehatan, memfasilitasi pelaporan kondisi faskes, memberikan informasi tentang ketersediaan kamar bagi pasien BPJS dan mendukung pengelolaan data terpusat.

Pendaftaran pasien BPJS di rumah sakit melalui aplikasi HFIS (*Health Facilities Information System*) adalah tahapan penting dalam proses pelayanan kesehatan yang mengintegrasikan berbagai sistem dan pihak terkait untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data. Proses ini merupakan bagian dari sistem digital yang menghubungkan BPJS Kesehatan sebagai badan penyelenggaraan jaminan sosial dan fasilitas kesehatan. Hal ini sangat penting untuk melindungi hak pasien dan memastikan proses layanan kesehatan berjalan lancar tanpa hambatan birokrasi yang sering terjadi pada sistem manual.

Secara keseluruhan, Aplikasi HFIS BPJS sangat efektif karena proses pendaftaran pasien BPJS di RSUD Bandung Kiwari diintegrasikan secara digital. Sistem ini tidak hanya mempercepat waktu pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi data, transparansi informasi, dan pemanfaatan sumber daya secara optimal. Pada gilirannya, efisiensi ini menghasilkan layanan kesehatan yang lebih baik untuk peserta BPJS di RSUD Bandung Kiwari yang lebih efisien dan dikelola dengan baik.

Rumah sakit adalah sebuah institusi yang memberikan layanan kesehatan, menyelenggarakan layanan medis secara lengkap, meliputi pelayanan gawat darurat, rawat jalan, serta rawat inap. Rumah sakit berperan sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjut yang menyediakan berbagai layanan medis spesialisik dan subspecialistik, serta diagnosis, pengobatan, dan pemulihan pasien. Tak hanya itu rumah sakit juga menjalankan fungsi riset, edukasi dan pengembangan teknologi di bidang kesehatan.

Dalam melayani masyarakat, rumah sakit terutama di bagian pendaftaran, didukung oleh penggunaan rekam medis. Rekam Medis adalah dokumen berisi data identitas pasien serta info tentang pelayanan kesehatan, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tahun 2022. Diharapkan, penerapan rekam medis elektronik bisa membantu Perekam Medis rumah sakit untuk memberi pelayanan yang lebih efisien cepat dan akurat, mengurangi risiko salah tulis saat pendataan, terutama bagi petugas pendaftaran. Selain itu, penggunaan rekam medis elektronik dapat meminimalisir penggunaan kertas serta meringankan beban kerja Perekam Medis, sehingga waktu tunggu pasien bisa dipersingkat dan antrean di bagian pendaftaran tidak menumpuk.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Ahmad & Azzuma, 2024) menunjukkan bahwa aplikasi sistem informasi berbasis web dapat mempercepat proses administratif dan mengurangi beban kerja tenaga medis. Aplikasi *Health Facilities Information System* (HFIS) BPJS mengintegrasikan data peserta secara *realtime* dalam konteks pendaftaran pasien BPJS, yang mempercepat proses dan meningkatkan akurasi data pasien BPJS yang terdaftar, sehingga mengurangi kemungkinan

kesalahan manual dan antrean panjang di fasilitas kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana penggunaan aplikasi HFIS BPJS membantu pendaftaran pasien BPJS lebih mudah di RSUD Bandung Kiwari. Penelitian ini akan menekankan pada efektivitas operasional, akurasi data, kemudahan pengguna, dan masalah yang dihadapi pengguna dalam konteks layanan kesehatan.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif, yang berfokus pada sudut pandang peneliti dalam mengumpulkan dan memahami peristiwa, interaksi, dan perilaku subjek dalam situasi tertentu. Pendekatan ini tidak melakukan analisis statistik pada data yang dikumpulkan, tetapi juga tidak menggunakan angka. (Fiantika, 2022) penelitian kualitatif terdiri dari 3 tahap : deskripsi, reduksi, dan seleksi.

### **1. Tahap Deskripsi**

Dalam tahap ini, peneliti mencatat dengan jelas apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dan ditanyakan selama proses pengumpulan data. Semua data yang diperoleh masih dalam bentuk mentah dan belum disusun secara rapi dan terstruktur.

### **2. Tahap Reduksi**

Peneliti memproses informasi yang telah dikumpulkan dalam tahap sebelumnya dengan tujuan untuk fokus pada permasalahan utama penelitian. Informasi yang tidak relevan atau tidak penting dibuang, sedangkan informasi penting dipilih dan disusun agar lebih terfokus dan mudah dianalisis.

### **3. Tahap Seleksi**

Di tahap ini, peneliti melanjutkan untuk memperjelas fokus penelitian sesuai dengan

tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Data yang telah dipilih dan disusun di tahap reduksi kemudian dianalisis lebih lanjut untuk menemukan tema dan pola utama yang terkait dengan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara yang bertujuan untuk mendukung proses penelitian.

### **1. Observasi**

Penelitian dilakukan di RSUD Bandung Kiwari, yang menjadi lokasi observasi langsung terkait aplikasi HFIS untuk mengevaluasi kondisi, perilaku petugas dan masalah yang muncul selama proses.

### **2. Wawancara**

Melakukan wawancara mendalam dengan informan seperti Perekam Medis untuk mendapatkan dekripsi kualitatif tentang pengalaman, perspektif, dan tantangan yang terkait dengan penggunaan aplikasi HFIS.

### **3. Studi Pustaka**

Literatur berkonsentrasi pada sistem informasi kesehatan, khususnya aplikasi HFIS, yang bertanggung jawab untuk mengelola administrasi dan pendaftaran pasien BPJS secara digital. Peran sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan, mengatasi tantangan teknis, dan pentingnya mengatur kuota pasien dan jadwal dokter untuk memastikan layanan yang lancar

### **4. Analisis Data**

Data kualitatif dari observasi dan wawancara di analisis, Dengan mengelompokkan tema – tema utama yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan aplikasi HFIS, untuk mendapatkan

pemahaman lebih baik tentang pengalaman pengguna dan kendala yang terkait dengan operasional sistem.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penggunaan Aplikasi HFIS BPJS Guna Menunjang Kelancaran Pendaftaran Pasien BPJS Di RSUD Bandung Kiwari**

Studi ini mengevaluasi pemanfaatan aplikasi *Health Facilities Information System* (HFIS) untuk mendukung kelancaran proses pendaftaran pasien BPJS di RSUD Bandung Kiwari. Aplikasi HFIS adalah sebuah sistem berbasis web yang di kembangkan untuk menyederhanakan kolaborasi antara fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan, memantau informasi profil faskes, serta memudahkan rujukan pasien ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL).

Melalui wawancara mendalam dengan Perekam Medis di RSUD Bandung Kiwari, terungkap bahwa aplikasi HFIS secara signifikan memudahkan prosedur administrasi pendaftaran pasien BPJS. "Perekam Medis tersebut menyatakan, aplikasi HFIS ini sangat mendukung kami dalam mengatur data pasien". Proses pengolahan data menjadi lebih cepat dan tidak memerlukan waktu sebanyak sebelumnya. Pernyataan ini sejalan dengan peran HFIS yang dirancang untuk mempermudah proses administrasi fasilitas kesehatan.

Pembahasan hasil studi ini menekankan bahwa penerapan HFIS BPJS secara umum memberi dampak positif dalam mempermudah proses pendaftaran pasien BPJS, akses data yang mudah, transparansi ketersediaan ruang, dan efisiensi dalam memverifikasi status pasien merupakan keunggulan utama dari aplikasi ini. Akan tetapi, masalah teknis seperti koneksi internet harus diperhatikan agar aplikasi dapat berproses secara maksimal.

Dengan demikian aplikasi HFIS BPJS terbukti menjadi sarana yang efisien dalam mendukung proses pendaftaran pasien BPJS, walaupun masih perlu perbaikan teknis untuk memberikan manfaat maksimal bagi pelayanan kesehatan di RSUD Bandung Kiwari. (Darmawangsa & Sanica, 2021)

### **Fitur yang Paling Banyak Digunakan Dalam Aplikasi HFIS BPJS Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil wawancara, profil rumah sakit, jumlah tempat tidur, tenaga medis, jadwal dokter, dan sarana prasarana rumah sakit adalah fitur yang paling sering digunakan dalam aplikasi HFIS. Profil rumah sakit memiliki banyak fitur yang sangat membantu petugas dalam mengelola data dan memberikan informasi yang akurat kepada pasien.

Dalam praktiknya petugas menggunakan fitur profil rumah sakit untuk memperbarui data institusi, fitur jumlah tempat tidur untuk memantau ketersediaan ruang rawat, dan fitur jadwal tenaga medis dan dokter untuk mengatur jadwal praktek dan pelayanan. Ini menunjukkan bahwa aplikasi HFIS berfungsi sebagai pusat informasi yang terintegrasi dan membantu koordinasi antar unit layanan.

Petugas rumah sakit secara aktif menggunakan berbagai fitur Aplikasi HFIS BPJS dalam kegiatan sehari-hari mereka untuk mendukung proses pendaftaran pasien BPJS dan mendukung pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pembaruan profil rumah sakit adalah fitur yang sering digunakan, agar informasi yang tercantum selalu valid, akurat, dan menunjukkan kondisi rumah sakit saat ini, petugas secara berkala meningkatkan data tersebut. Ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan oleh BPJS dan pihak lain yang berkepentingan dapat diandalkan dan

sesuai dengan keadaan sebenarnya. (Salam, 2024)

Fitur jumlah tempat tidur juga menjadi sangat penting untuk operasi rumah sakit, petugas memantau dan memperbarui ketersediaan tempat tidur di seluruh ruang rawat inap secara *realtime*. Selain petugas internal, pasien dan BPJS dapat mengakses informasi ini, yang memudahkan perencanaan dan koordinasi pelayanan. Pasien dapat menghindari ketidakpastian dan waktu tunggu yang tidak perlu dengan informasi yang akurat tentang ketersediaan kamar karena data yang selalu diperbaharui.

Fitur pengaturan jadwal dokter dan tenaga medis juga merupakan fitur penting yang dimanfaatkan oleh Perkam Medis. Dengan menggunakan aplikasi HFIS, jadwal praktek dokter dapat diatur dan diperbarui secara berkala untuk memastikan bahwa pelayanan medis berjalan dengan optimal sesuai dengan kapasitas dan ketersediaan tenaga medis. Pembaruan jadwal ini sangat membantu dalam mengelola antrean pasien, mengatur rujukan, dan memastikan bahwa pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, fitur ini juga membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Secara keseluruhan, fitur-fitur ini sangat membantu proses pendaftaran pasien BPJS, pengelolaan rujukan, dan layanan kesehatan secara keseluruhan. Aplikasi HFIS membantu Perkam Medis di Rumah Sakit mengelola data dan sumber daya secara lebih terstruktur dan terintegrasi. Ini menjaga kelancaran pelayanan dan memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di era komputer dan internet saat ini adalah penggunaan teknologi informasi melalui aplikasi HFIS.

## **Tantangan Dalam Penggunaan Aplikasi HFIS BPJS Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil penelitian pemeliharaan sistem (*maintenance*) dan pembaharuan aplikasi (*update*) adalah salah satu masalah utama yang sering dihadapi dalam aplikasi HFIS BPJS. Pada periode tersebut, petugas tidak dapat menggunakan aplikasi HFIS, sehingga proses administrasi dan pendaftaran pasien terhambat. Kondisi ini mengganggu alur pelayanan, yang dapat menyebabkan antrean panjang dan keterlambatan layanan pasien.

Dampak dari *maintenance* atau *update* sistem yang tidak direncanakan dengan baik bisa menunjukkan kelemahan dalam sistem digital dan pelayanan publik. Gangguan temporer dapat menghambat kemampuan faskes untuk melaporkan profil, informasi, dan data rumah sakit, termasuk jumlah kamar dan tenaga medis yang tersedia, meskipun aplikasi HFIS dirancang untuk mempermudah semua urusan faskes yang bermitra dengan BPJS Kesehatan. Ini menunjukkan bahwa kestabilan sistem sangat penting untuk memastikan data selalu terbaru dan pelayanan berjalan lancar.

Untuk menghadapi masalah ini, sangat penting bagi para pengembang aplikasi dan BPJS Kesehatan untuk memikirkan sejumlah strategi untuk mengatasi masalah ini. Pertama penjadwalan *maintenance* atau *update* sistem harus dilakukan diluar jam operasional puncak untuk mengurangi dampak negatif bagi pasien dan Perkam Medis. Kedua, Perkam Medis harus memiliki sistem notifikasi yang efektif kepada faskes terkait mengenai jadwal *maintenance* atau *update* sehingga mereka dapat mempersiapkan diri dan memberikan informasi yang akurat kepada pasien. Ketiga, *backup* sistem atau mode *offline* sementara bisa menjadi solusi alternatif.

Dengan demikian, meskipun aplikasi HFIS membuat pengelolaan data dan pendaftaran pasien BPJS lebih mudah dan efisien, masalah teknis seperti *maintenance* sistem harus ditangani dengan baik agar tidak mengganggu pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas infrastruktur dan perencanaan pemeliharaan yang matang adalah kunci keberhasilan dalam implementasi aplikasi HFIS dalam membantu pelayanan kesehatan.

### **Fitur yang Tidak Optimal dan Perlu Pengembangan Dalam Aplikasi HFIS BPJS Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa fitur “Tenaga Medis” aplikasi HFIS BPJS tidak berjalan dengan baik dan memerlukan pengembangan lebih lanjut, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan jadwal praktek dokter dalam aplikasi ini seringkali terjadi masalah, terutama ketika perubahan jam praktek di lapangan terjadi secara mendadak. Akibatnya, pembaruan jadwal tidak bisa dilakukan dengan cepat dan secara real time, sehingga informasi yang tersedia di aplikasi tidak selalu mencerminkan kondisi terkini. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan bagi Perkam Medis dan pasien dan mengganggu kelancaran pada pelayanan. (BPJS Kesehatan, 2023)

Dengan adanya kendala tersebut, sistem pengelolaan tenaga medis di aplikasi HFIS belum sepenuhnya responsif terhadap perubahan kebutuhan rumah sakit. Untuk memastikan pasien mendapatkan informasi yang akurat dan pelayanan yang tepat waktu, fleksibilitas dan kecepatan pembaruan data jadwal dokter sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Sistem yang tidak cukup responsif terhadap perubahan dalam jadwal dapat menyebabkan ketidaksesuaian data antara aplikasi dan kondisi nyata.

Secara keseluruhan peningkatan dan pengembangan fitur “Tenaga Medis” pada aplikasi HFIS BPJS menjadi prioritas utama agar aplikasi ini dapat membantu semaksimal mungkin dalam meningkatkan proses pendaftaran pasien dan pelayanan kesehatan.

### **Dampak Integrasi HFIS dan Mobile JKN Terhadap Pendaftaran Pasien Di RSUD Bandung Kiwari**

Hasil dari wawancara Perkam Medis di RSUD Bandung Kiwari menunjukkan bahwa proses pendaftaran pasien BPJS mengalami perubahan besar sejak penggunaan aplikasi HFIS BPJS yang terintegrasi dengan sistem pendaftaran mobile JKN, karena pasien lebih banyak menggunakan pendaftaran *online*. Hal ini memudahkan pasien untuk mendapatkan akses layanan kesehatan tanpa perlu datang ke rumah sakit secara langsung, sehingga proses pendaftaran menjadi lebih cepat dan efisien. Pasien dapat menggunakan aplikasi JKN dari mana saja, dan Perkam Medis dapat mengelola data pasien dengan efektif, yang mengurangi antrean panjang di loket pendaftaran dan mempercepat akses pasien ke layanan kesehatan yang diperlukan. (Arnita & Yunengsih, 2024)

Perubahan ini juga meningkatkan kualitas pelayanan karena proses pendaftaran yang lebih terorganisir dan terintegrasi mempercepat verifikasi keanggotaan BPJS dan mengurangi kesalahan *input* data. Selain itu pendaftaran *online* yang mudah di akses memudahkan pasien, khususnya bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu.

Namun, keberhasilan menerapkan sistem ini juga tergantung pada seberapa baik masyarakat memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN serta kemampuan Perkam Medis untuk mengelola data dengan benar. (Baskila et al., 2023)

Secara keseluruhan, integrasi aplikasi HFIS dengan Mobile JKN telah

menghasilkan perubahan dalam proses pendaftaran pasien BPJS. Ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di era digital.

### **Pengaruh HFIS Terhadap Kesalahan Pendaftaran Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil wawancara, bahwa pengguna aplikasi HFIS tidak mengurangi jumlah kesalahan yang terjadi selama proses pendaftaran pasien BPJS. Ini menunjukkan bahwa walaupun sistem pendaftaran telah digitalisasi, faktor ketelitian dan kewaspadaan petugas dalam menginput data masih sangat penting untuk memastikan keakuratan informasi pasien. Kesalahan yang terjadi lebih banyak disebabkan oleh *human error*, seperti kesalahan memasukkan data pasien, duplikasi data, atau ketidaksesuaian informasi yang diberikan pasien. (Nugroho & Ayuningtyas, 2023)

Ini sejalan dari hasil studi internasional yang menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pendaftaran mempercepat proses dan mempermudah pengelolaan data, tetapi tidak sepenuhnya menghilangkan kesalahan *input* yang disebabkan oleh manusia.

Secara keseluruhan, meskipun aplikasi HFIS BPJS memudahkan dan efisien dalam proses pendaftaran, pengurangan kesalahan sangat bergantung pada faktor manusia dan dukungan sistem yang dapat melakukan validasi data secara otomatis. Oleh karena itu, langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pasien BPJS meningkatkan kapasitas dan mengembangkan fitur validasi dalam aplikasi.

### **Akurasi Data Pasien Dalam Aplikasi HFIS Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa aplikasi HFIS BPJS meningkatkan akurasi data. Hal ini

disebabkan oleh integrasi aplikasi dengan database pusat BPJS, yang memungkinkan data pasien yang masuk ke sistem menjadi lebih valid dan terverifikasi secara otomatis. Dengan integrasi ini, kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penginputan data dapat dikurangi, karena data pasien yang digunakan adalah data resmi yang sudah terdaftar di BPJS, sehingga mengurangi adanya duplikasi dan ketidak konsistenan data.

Dengan data yang lebih akurat, rumah sakit dapat merencanakan pelayanan yang lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan pasien. Ini adalah alasan mengapa peningkatan akurasi data ini sangat penting untuk mendukung kelancaran proses administrasi dan pelayanan kesehatan.

Namun, pelatihan petugas dan peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi informasi sangat penting untuk keberhasilan aplikasi HFIS dalam meningkatkan akurasi data.

### **Tantangan Utama Dalam Kelancaran Pendaftaran Aplikasi HFIS Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil wawancara, pembatasan kuota dokter yang tercantum dalam sistem HFIS adalah salah satu masalah utama yang masih dihadapi dalam menjaga dan meningkatkan kecepatan pendaftaran pasien BPJS meskipun telah menggunakan aplikasi HFIS BPJS. Pembatasan ini menyebabkan tidak semua pasien dapat dilayani dengan baik, terutama ketika jumlah pasien melebihi kapasitas dokter yang tersedia. Kondisi ini dapat menyebabkan antrean panjang, pelayanan yang tertunda, dan ketidakpuasan pasien.

Kuota dokter yang dibatasi dalam sistem HFIS dimaksudkan untuk mengatur beban kerja tenaga medis dan menjaga kualitas pelayanan. Namun, dalam praktiknya kuota yang terlalu ketat dapat membatasi akses pasien terhadap layanan

kesehatan, terutama di daerah yang jumlah dokter terbatas atau saat terjadi peningkatan jumlah pasien. Ini menjadi kendala yang signifikan untuk memastikan bahwa seluruh peserta BPJS memiliki akses kesehatan yang merata dan tepat waktu.

Kebijakan kuota dokter perlu diubah untuk menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan keadaan di lapangan, peningkatan kemampuan fasilitas kesehatan mitra BPJS adalah langkah strategis penting lainnya, selain itu proses pendaftaran dan pelayanan dapat dipercepat dengan penguatan sistem informasi mendukung kelancaran dalam pendaftaran dan pelayanan.

### **Rekomendasi Untuk Pengembangan Aplikasi HFIS Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa kuota pasien JKN tidak harus dibatasi secara ketat, dan tidak harus selalu disesuaikan dengan SIP dokter. Ini adalah salah satu masukan penting bagi pengembang aplikasi HFIS BPJS maupun BPJS Kesehatan. Prinsip utama yang diutamakan adalah bahwa seluruh masyarakat yang memerlukan pelayanan kesehatan harus mempunyai akses pelayanan tersebut tanpa terhalang oleh kuota yang terlalu ketat. Akses pasien terhadap pelayanan kesehatan dibatasi oleh pembatasan kuota saat ini, terutama ketika jumlah pasien yang membutuhkan layanan melebihi kapasitas yang tersedia. (Christiant & Funuha, 2024)

Rekomendasi ini menekankan bahwa pengaturan kuota pasien harus fleksibel agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan nyata di lapangan. Dengan menghilangkan atau melonggarkan batasan kuota pasien yang terlalu ketat, diharapkan proses pendaftaran pasien menjadi lebih efisien dan pelayanan kesehatan dapat diakses oleh lebih banyak masyarakat secara merata.

Pengembangan aplikasi juga diharapkan dapat meningkatkan fitur yang mendukung transparansi dan kemudahan akses, seperti informasi tentang ketersediaan kamar, jadwal dokter, dan fasilitas kesehatan terdekat. Ini penting untuk meningkatkan integrasi sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi agar Perekam Medis dan pasien dapat menggunakan aplikasi dengan baik. (Putra, 2024)

Secara keseluruhan masukan ini akan membantu pengembang aplikasi HFIS BPJS dan BPJS Kesehatan mengembangkan dan menyempurnakan sistem mereka untuk menjadi lebih efisien, efektif, dan inklusif di masa mendatang.

### **Pentingnya Aplikasi HFIS BPJS Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil wawancara, jika aplikasi HFIS BPJS tidak tersedia, proses pendaftaran pasien BPJS tidak akan selancar dan efisien seperti saat ini. Aplikasi HFIS adalah sistem penting yang di kembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk membantu pasien JKN mendapatkan layanan kesehatan, terutama untuk pendaftaran online. Tanpa aplikasi ini, proses administrasi pendaftaran akan kembali ke pendekatan manual, yang cenderung memakan waktu lebih lama, menimbulkan risiko kesalahan data, dan menghasilkan antrean panjang di fasilitas kesehatan.

Aplikasi HFIS memungkinkan integrasi data secara *real time* antara fasilitas kesehatan dan BPJS Kesehatan, sehingga verifikasi kepesertaan, ketersediaan layanan, dan koordinasi antar unit layanan dipercepat. Dengan adanya aplikasi ini, pasien dapat melakukan pendaftaran secara *online* melalui Mobile JKN yang terintegrasi, yang mengurangi kebutuhan untuk hadir langsung di rumah sakit dan mempercepat akses ke layanan kesehatan. Ini sangat membantu.

Namun demikian, aplikasi HFIS masih membutuhkan pengembangan dan penyempurnaan untuk berfungsi secara optimal dan menjawab tantangan masa depan dalam pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan, keberadaan aplikasi ini telah menjadi peran penting untuk digitalisasi layanan BPJS Kesehatan, dan ini telah membantu mempercepat proses pendaftaran pasien di RSUD Bandung Kiwari. (Tim Penulis Kerjoo, 2022)

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Kelancaran Pendaftaran Di RSUD Bandung Kiwari**

Berdasarkan hasil wawancara, saat ini banyak faktor yang saling berkaitan memengaruhi kelancaran pendaftaran pasien BPJS di fasilitas kesehatan, dan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar proses administrasi berjalan dengan baik dan efisien. Ini termasuk kategori berikut :

- a. Ketersediaan kuota dokter praktik salah satu faktor utama yang memengaruhi kelancaran pendaftaran pasien adalah ketersediaan kuota dokter praktik yang terdaftar dalam sistem HFIS. Rumah sakit dapat melayani pasien dengan baik sesuai jadwal yang telah ditetapkan jika ada kuota dokter yang cukup. Jika kuota dokter terbatas, pasien akan penuh, antrean akan lama, dan layanan mungkin tertunda. Oleh karena itu untuk memberikan layanan yang baik kepada seluruh pasien, pengaturan kuota yang proporsional dan fleksibel yang sangat penting.
- b. Stabilitas sistem aplikasi mobile JKN dan HFIS sangat mempengaruhi proses pendaftaran dengan kemampuan aplikasi Mobile JKN dan HFIS untuk beroperasi dengan lancar. Dengan sistem yang berjalan tanpa gangguan, Perkam Medis dan pasien dapat melakukan pendaftaran secara online dengan mudah dan cepat. Sebaliknya, masalah teknis seperti sistem yang lambat, tidak responsif, atau tidak dapat diakses akan memperlambat proses pendaftaran, memperlambat layanan. (Putra, 2024b)
- c. Pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN itu faktor penting lainnya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dalam menggunakan Mobile JKN. Dengan mengetahui bagaimana aplikasi digunakan, masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara mandiri, mengurangi beban pendaftaran manual di rumah sakit, dan mempercepat akses ke layanan kesehatan. Edukasi dan sosialisasi sangat penting untuk membuat masyarakat lebih terbiasa dan percaya diri dalam menggunakan layanan digital. (Lumi et al., 2024)
- d. Ketelitian petugas rumah sakit dalam input data mempengaruhi keakuratan dan validasi data pendaftaran sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas rumah sakit untuk menginput data ke dalam aplikasi HFIS. Dengan data yang akurat, verifikasi kepesertaan BPJS lebih mudah, yang mengurangi kemungkinan kesalahan administrasi dan mempercepat pelayanan. Kesalahan dalam *input* data dapat menyebabkan penundaan, penolakan klaim, atau bahkan kesulitan bagi pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan.
- e. Ketersediaan infrastruktur dan dukungan teknologi yang memadai, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat keras yang mendukung, sangat penting untuk mendukung operasional

aplikasi Mobile JKN dan HFIS. Fasilitas kesehatan yang memiliki infrastruktur yang baik akan lebih siap menghadapi lonjakan pendaftaran dan lebih mampu mengelola data pasien dengan lebih efektif. (Lubis et al., 2023)

- f. Kebijakan internal rumah sakit dan dukungan manajemen BPJS Kesehatan juga membantu pendaftaran menjadi lebih mudah. Meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan akan dicapai melalui kebijakan yang adaptif terhadap kebutuhan di lapangan, seperti meningkatkan kapasitas pelayanan dan menyesuaikan kuota dokter. Untuk memastikan sistem berjalan dengan baik, evaluasi sistem secara teratur dan pelatihan.
- g. Masalah yang mungkin timbul, jika salah satu faktor di atas tidak terpenuhi, mungkin ada masalah dalam pendaftaran pasien BPJS. Proses pendaftaran, pelayanan, dan kepuasan pasien dapat terhambat oleh kuota dokter yang terlalu ketat, masalah sistem, kesalahan input petugas, dan kurangnya tentang pemahaman masyarakat terhadap aplikasi. Untuk membuat proses pendaftaran lebih mudah, setiap komponen harus diperbaiki dan ditingkatkan secara konsisten. (Miracantika, 2025)

Secara keseluruhan, kelancaran pendaftaran pasien BPJS adalah hasil dari kesiapan sumber daya manusia, kemajuan teknologi informasi, kebijakan yang adaptif, dan partisipasi masyarakat yang aktif. Peningkatan pada setiap komponen ini akan memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang efektif, efisien.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa penggunaan aplikasi HFIS BPJS guna

menunjang kelancaran pendaftaran pasien BPJS di RSUD Bandung Kiwari sudah berjalan dengan baik dan telah terbukti cukup efektif dalam membantu proses pendaftaran pasien BPJS menjadi lebih lancar. Aplikasi ini meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi antrean panjang dengan membantu verifikasi data secara *realtime*, mengatur jadwal dokter dan mengelola kuota pasien. Namun masalah utama yang dihadapi adalah pembatasan kuota dokter dan pasien dalam sistem HFIS, yang menyebabkan antrean dan pelayanan terbatas. Selain itu, ada masalah teknis seperti *maintenance/update* sistem aplikasi dan jadwal dokter yang tidak selalu sinkron antara sistem dan kondisi lapang. Oleh karena itu, evaluasi dan penyesuaian kuota dokter dan pasien secara berkala, peningkatan infrastruktur teknologi dan optimalisasi sistem diperlukan untuk memaksimalkan fungsi HFIS dan mendukung proses pendaftaran pasien BPJS yang lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Rizky Anantya, Natalia Cristina Saragih, Oktaviani Lumban Raja, & Berlianti Berlianti. (2024). Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan Publik. *SOSIAL : Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS*, 2(4), 131–136. <https://doi.org/10.62383/sosial.v2i4.490>
- Ahmad, A., & Azzuma, D. (2024). Analisis Pengaruh Penerapan Health Facilities Information System (HFIS) Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Sistem Komputer (SISKOM)*, 4(1), 1–9.
- Arnita, H., & Yunengsih, Y. (2024). Pengaruh Penerapan Aplikasi Pendaftaran Online Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Hasna Medika Cirebon. *Jurnal Indonesia: Manajemen*

- Informatika Dan Komunikasi*, 5(3), 2752–2760.
- Baskila, N. A., Farisni, T. N., & Jihad, F. F. (2023). Pemanfaatan Inovasi Pelayanan Kesehatan Mobile Jkn Pada Masyarakat Di Kota Meulaboh. *Kesehatan Masyarakat*, 4, 2859–2870.
- BPJS Kesehatan. (2023). *HEALTH FACILITIES INFORMATION SYSTEM*.
- Christfiant, F. R., & Funuha, I. (2024). PENGAMBILAN KEPUTUSAN TENTANG KEBIJAKAN TINGKATAN BPJS. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(5).
- Darmawangsa, I. G. A. I. L., & Sanica, I. G. (2021). Penggunaan Digitalisasi Program Bpjs Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Bali Health Journal*, 5(2), 93–103.
- Fiantika, F. R. (2022). 1.6 Tujuan Penelitian Kualitatif. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 12.
- La Ere, A., Ilyas, M., Chandra Montolalu, F., Kesehatan Masyarakat, M., & Kesehatan Masyarakat, F. (2024). (*JIKMA*) *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MANADO EVALUASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN RECREDENTIALING RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUGERAH SEBAGAI MITRA BPJS KESEHATAN DI KOTA TOMOHON*. 3(2). <https://doi.org/doi.....>
- Lubis, A. S., Yani, F. A., Firzah, N., & Gurning, F. P. (2023). Pengaruh Infrastruktur Pelayanan Kesehatan terhadap Keikutsertaan Peserta JKN di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2947–2955.
- Lumi, W. M. E., Musak, R. A., Tumiwa, F. F., Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2024). Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Lansia Di Kelurahan Lahendong Wilayah Kerja Puskesmas Lansot. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(3), 1–6.
- Miracantika, A. A. P. A. (2025). Implementasi Kebijakan Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya Kota Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(3).
- Nugroho, R. H., & Ayuningtyas, N. (2023). ROOT CAUSE ANALYSIS PENGHAMBAT PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH BANTUL. *Jurnal Permata Indonesia*, 14(1), 35–43.
- Putra, D. K. (2024a). Pengembangan Aplikasi Berbasis Mobile untuk Peningkatan Layanan Kesehatan. *Circle Archive*, 1(6).
- Putra, D. K. (2024b). Pengembangan Aplikasi Berbasis Mobile untuk Peningkatan Layanan Kesehatan. *Circle Archive*, 1(6).
- Salam, A. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pasien Berbasis Komputer untuk Meningkatkan Efisiensi di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi (JMASIF)*, 3(1), 33–42.
- Tim Penulis Kerjoo. (2022, March 30). *HFIS BPJS Kesehatan, Solusi Bagi Semua Fasilitas Kesehatan*. <https://Kerjoo.Com/Blog/Hfis-Bpjs-Kesehatan/#:~:Text=penjelasan%20berikut%20ini,-,Apa%20itu%20HFIS%20BPJS%20Kes>

ehatan?,Jumlah%20persediaan%20kama  
r%2C%20dan%20lainnya.